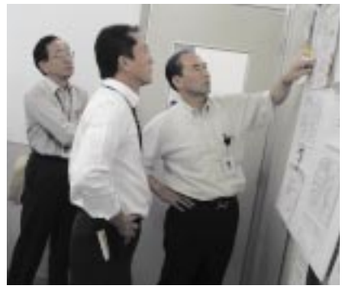
お客様の目線で、製品・サービスの魅力を向上

富士通テングループは、品質管理とサービス体制の確立・向上を図ることで、
お客様の期待の先を行く商品・サービスの提供に努めています。

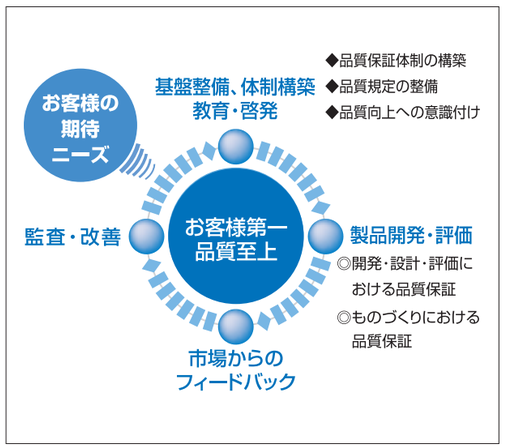
品質保証体制

富士通テングループは創立以来、お客様の信頼に応えるため、徹底した品質管理を追求してきました。QCサークルをはじめ、ISO9001、ISO/TS16949の国際マネジメントシステム規格に基づく管理や、品質工学の運用によって、国際社会に通用する品質管理のしくみを構築しています。さらに、その維持・改善を継続して行うことで、国内・海外を問わず、どの工場でも高品質の製品が生産可能な体制の強化を図っています。


トップ点検

■品質向上のためのサイクル

富士通テングループは、社名が示す「テン」（天=最高・至上）をめざした製品づくりを展開しています。その実現のために、品質保証体制を構築するとともに、絶えず品質向上のためのサイクルを回し、お客様の期待やニーズを取り入れながら、品質向上の取り組みを続けています。

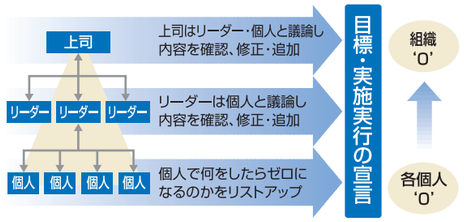


■不良ゼロをめざして

富士通テングループは国内外の拠点で、「Σ0=0（シグマゼロ）運動」を展開しています。この運動は、従業員一人ひとりが問題の芽を早期に見つけ、不良そのものが起きないように努めるものです。従業員それぞれが不良ゼロを達成することで、会社全体の不良の撲滅をめざしています。

● 「Σ0=0運動」のしくみ

「Σ0=0運動」は、未然防止を基本に一人ひとりが仕事のプロセスを改革し、これを富士通テングループの企業風土とすることを目的としています。



サービス体制

富士通テンは、お客様に満足して製品をご使用いただけるよう、質の高い、きめ細やかなサービスの提供に努めています。「お客様相談窓口」では、お客様から電話やメールで寄せられるお問い合わせに対して、「安心」と「信頼」をいただける対応を一貫して行うために、研修会の開催や専門講師による指導を通じて人材の育成に取り組んでいます。

製品トラブルなどに関するご相談が寄せられた場合は、製品の状況を確認した上で、最寄りの認定ショップ（全国106店）が修理を行います。修理や故障診断の際には、当社が全国7カ所に展開するフィールドサポートセンターが、技術的な面で認定ショップをサポートしています。

お客様相談窓口

■「サービス展示会」で、お客様の声を社内で共有

富士通テンでは、お客様の声を製品、サービスに反映し、お客様満足度の向上を図るため、当社に寄せられたお客様の声を、社内で共有化する活動を展開しています。

その一環として、2008年10月2日・3日の2日間、「第2回サービス展示会」を神戸本社で開催し、延べ1,083名の従業員が来場しました。今回は、2007年度に開催した第1回展示会で反響が大きかった「お客様の声体験コーナー」に加えて、販売店様へのインタビューを紹介するコーナーも設けました。

2009年度以降も継続して開催し、お客様満足度の高い製品の開発や業務改善のスピード向上につなげることができればと考えています。

■高機能化する製品への知識習得支援

車載用製品の高機能化に伴い、最近は、お客様に対応する販売店スタッフにも高度な知識が求められるようになっています。富士通テンでは、新製品の情報や製品診断における事例などを販売店に紹介することで、従来から販売店をサポートしてきました。

たとえば、販売店に提供する教育ツールは、販売店の営業担当者からサービス担当者まで、知識に合わせて選択してもらえるよう、複数の種類を用意しています。また、2008年度も継続して、フィールドサポートセンターの主催で、販売店向けの研修会を開催しました。これからも、お客様満足度の向上をめざして、販売店への積極的な情報提供に取り組んでいきます。

■お客様の個人情報保護への取り組み

富士通テングループは、「個人情報保護方針」にのっとって、お客様の個人情報を厳格に取り扱い、プライバシーの保護に努めています。

富士通テンは、お客様のユーザー登録情報をはじめとする個人情報を保護するべく、個人情報保護方針はもとより、関連する管理規定、取扱細則を順守するとともに、個人情報を取り扱う有資格者の選定やアクセス制限、社内監査などを実施し、個人情報の厳格な運用・管理に努めています。

また、カーナビゲーションの修理に際しては、本体内にお客様の個人情報が含まれることから、修理を担当する認定ショップに対し、お客様のプライバシーの尊重を強く要請し、情報管理責任者の設置を義務づけ、個人情報の適正な管理を行うよう働きかけています。

■取扱説明書の薄型化で、紙使用量を削減

2008年6月に発売した市販カーナビの一部から取扱説明書を見直し、基本操作を中心にイラストを交えて解説した「簡易取扱説明書」を製品に同梱するとともに、インターネットで取扱説明書が閲覧できるサービスを開始し、お客様が必要な時に、携帯電話やパソコンから操作方法を確認できるようにしました。これらの見直しによって削減した紙の使用量は、2008年度には約33tになりました。

2009年以降、この取り組みを市販カーナビの全新製品に広げる予定であり、2009年度には約344tの紙使用量の削減を見込んでいます。

簡易取扱説明書（左）と従来の取扱説明書

WEB オンラインマニュアルへの取り組み
http://www.fujitsu-ten.co.jp/eclipse/support/manual/ecology/activity.html